

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, управления и природопользования
Базовая кафедра Сбербанка России

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ И. В. Тонкошуров
подпись
« _____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО
БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В
КРАСНОЯРСКОМ КРАЕ В ПАО СБЕРБАНК

38.03.01.01.07 Финансы и кредит (банковское дело)

(код и наименование направления)

Научный

руководитель _____ доцент, к. э. н. И. В. Тонкошуров
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник

_____ В. А. Галко
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Теоретические и организационные аспекты дистанционного банковского обслуживания	6
1.1 Понятие дистанционного банковского обслуживания клиентов ..	6
1.2 Организация дистанционного банковского обслуживания в российских банках: сравнительная характеристика	13
1.3 Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах	20
2 Особенности организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Сбербанк	29
2.1 Характеристика услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания клиентов в ПАО Сбербанк	29
2.2 Направление развития дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк	35
3 Пути совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания через реализацию проекта "Карта жителя Красноярского края" в ПАО Сбербанк	40
3.1 Этапы реализации и содержание проекта "Карта жителя Красноярского края"	40
3.2 Оценка инвестиций и окупаемости проекта "Карта жителя Красноярского края"	49
Заключение	56
Список использованных источников	59
Приложение А Рейтинг лидирующих банков по ДБО на 2017 год	65-66

ВВЕДЕНИЕ

В условиях жесткой конкуренции и мирового финансового кризиса, большое количество банков уделяют свое внимание на увеличение качества обслуживания клиентов при одновременном уменьшении своих издержек. Известно, что рост эффективности деятельности при одновременном повышении удовлетворенности клиентов качеством банковских услуг - главные факторы успеха современной банковской системы.

Одним из наиболее перспективных направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие дистанционного банковского обслуживания. Это обусловлено рядом причин.

Во-первых, оказание таких услуг позволяет создать совершенно новый уровень сервиса крупным клиентам.

Во-вторых, качественное дистанционное обслуживание все чаще понимается как конкурентное преимущество при оказании услуг индивидуальным предпринимателям, малому и среднему бизнесу.

В-третьих, быстрый рост розничного сектора требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банка и розничных клиентов.

Актуальность темы определяется значительным переходом коммерческих банков в последнее десятилетие на дистанционное банковское обслуживание. Доля физических лиц в ПАО Сбербанк, находящихся на дистанционном банковском обслуживании, в 2017 году, составляет 86,2 млн. человек. В связи с этим значительно изменилась система и форма предоставления банковских продуктов.

Целью данной работы является исследование особенностей организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Сбербанк и разработка предложений по его совершенствованию

через реализацию проекта «Карта жителя Красноярского края». В соответствии с поставленной целью данная работа направлена на решение следующих задач:

- раскрыть понятие дистанционного банковского обслуживания физических лиц;
- провести сравнительную характеристику организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в российских банках;
- проанализировать развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах;
- раскрыть особенности организации дистанционного банковского обслуживания и дать характеристику услуг в рамках ДБО в ПАО Сбербанк;
- определить направления развития дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк;
- разработать предложения по совершенствованию системы ДБО в ПАО Сбербанк через реализацию проекта «Карта жителя Красноярского края».

Предметом исследования работы выступает система банковских услуг, предоставляемых розничным клиентам банка посредством дистанционного банковского обслуживания.

Объектом исследования является Красноярское отделение №8646 ПАО Сбербанк.

Теоретическую и методическую базу исследования составляют труды таких специалистов в области дистанционного банковского обслуживания, как Е. Акимов, А.Я. Долгушина, Н.Л. Полтораднева, М.Н. Дьячков, А.Н. Ершов, М.И. Ивлиев, А.С. Карпов, Н.С. Козырь, В. Комлев, Г.Г. Коробова, Ю.В. Кудрявцева, В.С. Кудряшов, Н.И. Куликов, С.О. Кушу, И.Ю. Леденева, Л.В. Лямин, С.А. Роганян, О.С. Рудакова,

Л.А. Самсонова, Н.В. Самчетова, Е.И. Ситникова, В.В. Соколова, А.А. Тедеев, Р.В. Топалов, Р.Ю. Черкашнев, О.А. Юсупова и др.

В качестве исследовательского инструментария используются общенаучные методы: анализ и синтез, исторический анализ, сравнения, а также табличные и графические методы представления данных.

Научная новизна исследования заключается в разработке конкретных рекомендаций по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания путем реализации проекта «Карта жителя Красноярского края».

Практическая значимость работы состоит в том, что результаты исследования могут быть использованы в работе Управления прямых продаж Красноярского отделения №8646 ПАО Сбербанк.

Структура работы состоит из введения, трёх глав основной части, заключения, списка использованной литературы и приложений.

Во введении обоснована актуальность выбора темы, определены предмет, объект, цель и соответствующие ей задачи, охарактеризованы методы исследования и источники информации.

В первой главе раскрываются теоретические и организационные аспекты дистанционного банковского обслуживания, где рассматривается организация ДБО в российских банках для сравнения.

Вторая глава охватывает особенности и проблемы дистанционного банковского обслуживания, а также анализ Стратегии развития ПАО Сбербанк до 2020 года.

Третья глава направлена на совершенствование системы ДБО розничных клиентов ПАО Сбербанк путем внедрения банковской пластиковой карты жителя Красноярского края.

В заключении обобщены основные результаты проведённого исследования.

1 Теоретические и организационные аспекты дистанционного банковского обслуживания

1.1 Понятие дистанционного банковского обслуживания клиентов

Для того чтобы банкам выжить в конкурентной среде, им приходилось внедрять инновации в системе технологий. Так, крупнейшие банки России, начали диверсифицировать свою деятельность. Наиболее эффективными технологиями для банков стало развитие различных дистанционных банковских услуг для физических лиц. Так, как физические лица являются наиболее массовым сегментом, обслуживающихся в банке, это стало преимущественно удобно в плане снижения очередей, операционных рисков для банков и также для самих клиентов.

Впервые о ДБО заговорили за рубежом. Возможность покупать банковские услуги по телефону стало возможно в 1989г. благодаря английскому банку First Direct, далее в 1995г. в США стали активно развивать и использовать ДБО.

В России дистанционное банковское обслуживание начало зарождаться в 1990 годах. Одним из первых банков, использующих ДБО, стал Инкомбанк. Но после случившегося кризиса в 1998г. главными игроками в развитии ДБО стали Автобанк и Гута-банк. [33]

Исследуем ряд суждений различных ученых об определении дефиниции «интернет-банкинг» как разновидности ДБО. В коллективном исследовании ученых Московской финансово-промышленной академии представлено следующее определение: «Интернет-банкинг — это оказание банковских услуг через Интернет. Такое определение подразумевает, что главный критерий того, является ли банковская услуга интернет-банкингом, — это использование

протоколов и стандартов Интернета для взаимодействия коммерческого банка со своими клиентами» [45].

О.С. Рудакова считает, что «интернет-банкинг — это операции, осуществляемые банком в сети, отличающиеся от операций в стандартных банковских отделениях лишь интерактивной формой взаимоотношений с клиентом». [35]

И те и другие подчеркивают главное отличие интернет-банкинга от стандартного банковского обслуживания — это удаленность доступа и интерактивная форма взаимоотношений банка с клиентом.

В научном труде А.А. Тедеева вводится понятие «интернет-банкинг», однако по своей сути оно сводится к описанию электронных финансовых услуг: «Интернет-банкинг — это деятельность в области предоставления кредитно-банковскими институтами электронных финансовых услуг, в том числе деятельность кредитных организаций в области осуществления электронных расчетов с использованием банковских карт и систем электронных денег, а также биржевые операции с фондовыми ценностями и финансовое посредничество иных участников электронной экономической деятельности». [40]

Письмо Центрального банка РФ № 36-Т от 31.03.2008 г. раскрывает сущность понятия «интернет-банкинг»: «способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемый кредитными организациями в сети Интернет и включающий информационное и операционное взаимодействие с ними» [1].

Дистанционное банковское обслуживание или по-другому дистанционный банкинг можно разделить по клиентскому сегменту на две категории:

- 1 розничный дистанционный банкинг, ориентированный на обслуживание физических лиц;
- 2 корпоративный дистанционный банкинг, ориентированный на обслуживание корпоративных клиентов, то есть юридических лиц.

Обе категории используют аналогичные условия предоставления дистанционных банковских услуг по технологии доступа.

Дистанционный банкинг можно классифицировать по характеру предоставления услуг. Эта классификация представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Классификация дистанционного банкинга. [15]

Информационный банкинг представляет собой обслуживание пользователей с помощью SMS – информирования, электронной почты, получения выписки о финансовых операциях. [15]

Транзакционный банкинг позволяет проводить финансовые транзакции, в результате которых происходит зачисление или списание реальных денежных средств, например платежи, переводы со счета или без открытия счета, управление счетом и т. п. [15]

Информационный и транзакционный банкинг подразделяются на несколько видов операций.



Рисунок 2 – Виды операций информационного банкинга. [15]

Для обслуживания по этим видам дистанционных услуг нужны лишь мобильная связь и выход в сеть интернет.

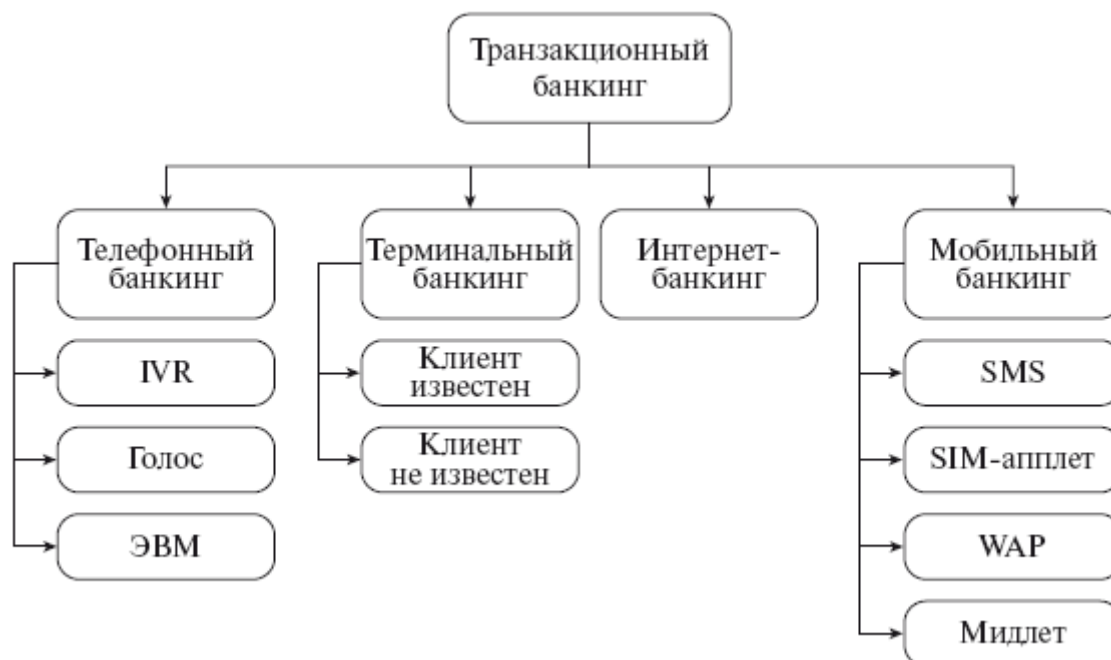


Рисунок 3 – Виды операций транзакционного банкинга. [15]

С точки зрения технологии предоставления услуг можно выделить четыре вида дистанционного банкинга: телефонный банкинг, терминальный банкинг, интернет-банкинг, мобильный банкинг.

Телефонный банкинг – предоставление дистанционных финансовых услуг посредством обычного телефонного подключения. Он также подразделяется по технологии организации взаимодействия на три составляющие: [15]

- 1) IVR (interactive voice response) – интерактивная информационная система, используемая для обработки обращений клиентов. Функционал IVR позволяет, как предоставлять информацию в режиме реального времени, так и производить обработку команд (распоряжений) клиентов. Инструментом введения команд, как правило, является кнопка тонового набора на телефонном аппарате. Нажатие определенных комбинаций клавиш в режиме тонового набора позволяет вводить цифровые команды в ответ на голосовые подсказки системы дистанционного телефонного обслуживания.
- 2) Голос (голосовой банкинг) – устаревшая система взаимодействия финансовой организации и клиента, предполагающая «живой» диалог. В то же время продолжается ее использование во многих организациях, наиболее часто клиент может ее встретить при блокировке утерянной платежной карты.
- 3) ЭВМ (системы «клиент – банк») – еще один вид дистанционного обслуживания, теряющий свои позиции. Системы «клиент – банк» предполагают прямую связь компьютера клиента и сервера банка, например, посредством интернет связи.

Терминальный банкинг – это вид услуги наиболее широко используемый населением с использованием банкоматов и терминалов. Он подразделяется на две категории: [15]

- 1) Клиент известен (произведена предварительная идентификация клиента) – эта разновидность дистанционного банкинга чаще всего используется банками в устройствах самообслуживания и предполагает наличие счета клиента в банке и идентификацию владельца счета. В этом случае клиент при помощи своей идентификационной карты, роль которой может выполнять и обычная платежная карта, и специального ПИН-кода получает доступ к управлению счетом.

- 2) Клиент неизвестен (не произведена предварительная идентификация клиента) – большинство платежей в платежных терминалах производится без идентификации клиента, например, пополнение счета мобильного телефона.

Интернет – банкинг – это технология, позволяющая проводить наибольшее количество банковских дистанционных операций. [15]

Мобильный банкинг – это вид дистанционного банкинга, зависящий от количества мобильных телефонов на руках населения и благодаря этому может считаться наиболее перспективным на текущий момент. Мобильный телефон в качестве терминала для доступа к дистанционным банковским услугам используется в четырех основных технологиях: [15]

- 1) SMS (SMS-банкинг) позволяет проводить финансовые транзакции посредством команд, переданных при помощи SMS.
- 2) SIM-апплет – при использовании этого вида дистанционного банкинга платежное приложение записывается непосредственно на SIM-карту телефона и позволяет достаточно безопасно производить финансовые транзакции. Для использования этой технологии клиенту необходимо предварительно приобрести новую SIM-карту с установленным платежным приложением.
- 3) Мидлет – платежное JAVA-приложение, работающее в памяти мобильного устройства и позволяющее проводить финансовые транзакции в защищенном режиме. В отличие от предыдущей технологии менять SIM-карту не нужно, но при этом JAVA-приложение работает не на всех моделях мобильных телефонов.
- 4) WAP – по сути это интернет-банкинг для мобильного устройства, так как позволяет получить доступ к интернет-сайту финансовой организации, адаптированному для отображения на небольшом экране мобильного телефона. Работа с этим сайтом аналогична обычному интернет-банкингу с помощью компьютера.

Классифицировать все технологии дистанционного банкинга практически невозможно из-за их постоянного развития и быстрого появления новых технологий.

Несмотря на постепенный переход населения на дистанционное банковское обслуживание существует ряд мошенничества в системе ДБО, которое с течением времени все больше совершенствуется вместе с совершенствованием банковской безопасности.

Анализ исследований, проводимых компаниями – аналитиками в области информационной безопасности, показывает, что основными причинами нарушения безопасности данных и бесперебойности обработки информационных потоков в ДБО являются целенаправленные кибератаки злоумышленников.[7,2] По данным, в январе — сентябре 2016 г. в шесть раз участились случаи кибератак на ведущие финансовые организации России.[27] Причиной таких атак, в подавляющем большинстве случаев, является коммерческий интерес, для маскировки которого злоумышленниками часто используется политический контекст.

Основными последствиями реализации кибератак являются: [2]

- 1) кража денежных средств — 30%;
- 2) несанкционированный доступ к банковской тайне — 15%;
- 3) доступ к файловой системе или СУБД банка — 30%;
- 4) несанкционированный доступ к сведениям, составляющим банковскую тайну на уровне отдельных клиентов — 25%.

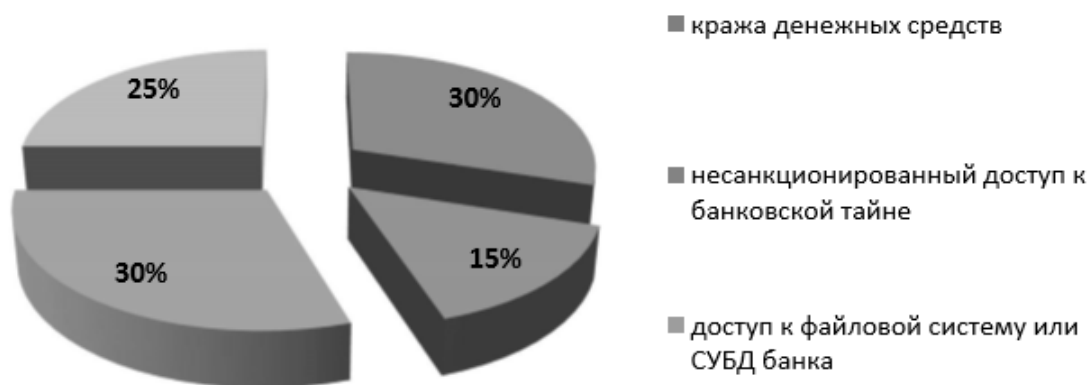


Рисунок 4 – Последствия реализации кибератак на системы ДБО в 2015 году [41]

Активное развитие ДБО влечет за собой развитие ряда других проблем коммерческих банков, связанных с обеспечением необходимого уровня защиты. Для контроля защиты необходимо проводить анализ кибератак прошлых лет и обеспечивать защиту уже на новом уровне.

1.2 Организация дистанционного банковского обслуживания в российских банках: сравнительная характеристика

Дистанционное банковское обслуживание у различных российских коммерческих банков развито на разных уровнях. Некоторые банки только начали активно развивать деятельность дистанционного обслуживания, другие находятся в топе лучших банков по версии дистанционного банковского обслуживания. Чтобы разобраться и понять на каком уровне находится ДБО у лидирующих банков по обслуживанию дистанционно, нужно проанализировать каждый банк по отдельности.

На 2016 год рейтинг трех лидирующих банков по ДБО выглядит так [4]:

- 1) Тинькофф Банк;
- 2) Сбербанк;
- 3) Промсвязьбанк.

Полный перечень рейтинга лидирующих банков по ДБО представлен в приложении 1.

По данным рейтинга объектами анализа будут четыре российских коммерческих банка: Сбербанк, Тинькофф банк, ВТБ24, Росбанк.

ДБО в настоящее время является неотъемлемой частью деятельности банков. С точки зрения активности использования для оплаты услуг мобильные банковские приложения заметно отстают от интернет-банков. Так, оплату жилищно-коммунальных услуг в интернет-банке проводят 47% пользователей интернет-банкинга, а в мобильном банке – только 24%. Налоговые платежи и оплату штрафов ГИБДД в интернет-банке совершают 20% и 15% пользователей интернет-банкинга соответственно, а в мобильном банке — 8% и 11%. [47]



Рисунок 5 – Пользователи мобильного банкинга, совершившие как минимум один платеж за месяц (относительно всей аудитории мобильного банкинга) [47]

На протяжении всего существования ДБО каждый банк старается изобрести новые технологии.

Активное пользование услугами ДБО приходится на платежи. На сегодняшний день с помощью дистанционного банкинга можно оплатить большое количество различных услуг, начиная с мобильного телефона,

заканчивая услугами ЖКХ. На таблице 1 представлена доля платежей и переводов на 2017 год.

Таблица 1 – Платежи и переводы [28]

Доля безналичных платежей частных клиентов, %

	2014	2015	2016	2017
Доля безналичных платежей всего	48,1	66,2	77,4	81,6
в том числе:				
— платежи за жилищно-коммунальные услуги	49,1	62,0	74,1	79,0
— платежи за сотовую связь	88,4	94,2	96,6	97,9

Среднее количество платежей в 2017 году увеличилось на 15% и составило 11 млн платежей в день, при этом рост наблюдался по всем основным видам платежей. Уверенный рост достигнут благодаря активному развитию безналичных платежей через каналы «Автоплатеж», «Мобильный банк» и Сбербанк Онлайн. [28]

Стабильный рост платежей позволил банку завоевать 50,1% на рынке платежей за жилищно-коммунальные услуги в четвертом квартале 2017 года. На рынке платежей за сотовую связь Сбербанк остается лидером с долей более 60%. [28]

В 2017 году Сбербанк продолжил активно развивать запущенную в 2016 году систему Smart-платежей, которая в автоматическом режиме выставляет счет клиентам банка для оплаты. Система информирует клиентов в появлении нового счета за жилищно – коммунальные услуги или снижении баланса мобильного телефона и предлагает возможность мгновенной оплаты. [28]

На 2017 год Сбербанк предоставляет следующие виды услуг для физических лиц на базе дистанционного банковского обслуживания: [43]

- 1) выпуск банковских Карт, открытие и обслуживание счетов банковских Карт (далее – «Счетов Карт»);
- 2) открытие и обслуживание банковских счетов (далее - «Счет»);
- 3) открытие и обслуживание вкладов; - открытие и ведение обезличенных металлических счетов;
- 4) открытие и обслуживание номинальных счетов для зачисления социальных выплат;
- 5) предоставление в аренду индивидуального банковского сейфа;
- 6) проведение операций и/или получение информации по Счетам, вкладам, потребительским кредитам Клиента и другим продуктам в Банке через Удаленные каналы обслуживания (через Устройства самообслуживания Банка, Систему «Сбербанк Онлайн», «Мобильный банк», Контактный Центр Банка);
- 7) депозитарное обслуживание, Брокерские услуги;
- 8) заключение договоров страхования со страховыми компаниями, с которыми у Банка заключены соответствующие договоры на выполнение Банком функций страхового агента;
- 9) предоставление потребительских кредитов физическим лицам (включая подачу заявления(-й)-анкеты(т) на получение потребительского кредита и заключение кредитного(ых) договора(ов)). [9]

Благодаря внедрению дистанционного банкинга в Сбербанк сеть устройств самообслуживания сокращается, так как клиенты начинают все чаще использовать интернет и все меньше пользоваться услугами отделений. Большое число людей используют терминалы и банкоматы с целью получения наличных денег или, наоборот, чтобы положить наличные деньги на свой или чужой счет.

На платформе Сбербанк доступны следующие услуги:

- 1) Платежи: мобильная связь, ЖКХ и домашний телефон, интернет и ТВ, налоги, штрафы, ГИБДД.
- 2) Переводы: между своими счетами, клиенту Сбербанка, на карту или счет в другой банк;
- 3) Открытие вклада или счета;
- 4) Открытие металлического счета;
- 5) Купить или продать металл;
- 6) Купить или продать валюту.

ПАО Сбербанк стремительно развивает это направление деятельности, разрабатывая и внедряя все новые технологии в ДБО, и предлагая различного рода продукты и услуги, а также пакеты услуг, оптимизированные под конкретного пользователя.

Рассмотрим более детально дистанционный банкинг на примере «Тинькофф банка».

«Тинькофф банк» - это банк, являющийся единственный в России, который работает с населением только дистанционно. Он не имеет отделений по стране, имеет только один офис в Москве.

Основными направления деятельности банка являются кредитование населения, выпуск карт, как дебетовых, так и кредитных, а также размещение вкладов физических лиц. Все эти операции «Тинькофф банк» проводит с помощью дистанционного банковского обслуживания.

С 2012 года «Тинькофф банк» начал получать различные звания по ДБО, например, в 2012 году он был назван лучшим розничным интернет – банком России по версии журнала Global Finance и портала Банки.ру. В 2013и 2014 годах мобильное приложение Тинькофф удостоилось звания лучшего в России, по мнению экспертов Deloitte, а Markswebb Rank & Report назвали интернет-банк Тинькофф Банка наиболее эффективным в России в 2014 году. [50]

Так как «Тинькофф банк» является полностью дистанционным, то все виды услуг, предоставляемые им, входят в ДБО. Банк предоставляет выпуск кредитных и дебетовых карт, вклады частных лиц, инвестиции, различные виды страхования.

Для того, чтобы воспользоваться услугами банка, нужно оставить заявку на сайте, создав личный кабинет, либо позвонить на горячую линию банка.

На платформе Тинькофф для всех пользователей доступны следующие услуги [3]:

- 1) Платежи за любые услуги: мобильную связь, ЖКХ и другие — в большинстве случаев без комиссий. При этом сначала клиент вводит данные по необходимой операции (за что платит и на какую сумму), а уже на этапе оплаты идентифицируется.
- 2) Денежные переводы с карты на карту.
- 3) Ипотечная платформа, которая представляет собой полноценный сервис по привлечению, отбору и доведению до сделки клиентов по ипотеке с банком-партнером.
- 4) Госуслуги: проверка налогов, штрафов, ограничений по выезду за границу, отслеживание и уведомления о задолженностях, оплата в пару кликов и многое другое.
- 5) Подписки и уведомления: пользователи могут подписаться на счета по ЖКХ, штрафы и квитанции, получать их по почте и оплачивать без комиссий.

«Тинькофф банк», как и все развитые банки, в системе ДБО, предоставляет стандартный набор услуг, но и плюс ко всему инвестирование и страхование. Несмотря на такое разнообразие дистанционных банковских услуг, банку нужно разрабатывать новые идеи для того, чтобы конкурировать с лидирующими банками.

Стандартный набор дистанционных банковских услуг имеет и ВТБ24. В сфере розничного банковского бизнеса своим клиентам ВТБ предлагает открытие и ведение расчётных счетов, депозиты, кредитование и ряд дополнительных сервисов, разработанных специально для физических лиц и малого бизнеса. Кроме этого, группа ведет активную деятельность и в сфере небанковского финансового бизнеса: страхование, факторинг, лизинг, пенсионное обеспечение. [49]

ВТБ24-Онлайн доступен в трех вариантах: интернет-банк, мобильная версия онлайн-банка и мобильное приложение под Android, iOS и Windows Phone.

С помощью интернет-банка можно: [49]

- 1) Оплачивать различные товары, коммунальные услуги, услуги мобильной связи, ТВ, интернет и другое со счета или карты;
- 2) Оплачивать штрафы ГИБДД, налоги;
- 3) Осуществлять управление банковскими картами и/или счетами;
- 4) Производить обмен валют по актуальному курсу;
- 5) Открывать и закрывать срочные вклады;
- 6) Осуществлять денежные переводы по России и за рубеж;
- 7) Включать и отключать SMS-оповещение;
- 8) Настраивать регулярные платежи;
- 9) Создавать шаблоны платежей для оплаты без подтверждения и др.

Приложение ВТБ24-Онлайн позволяет:

- 1) Найти ближайший банкомат;
- 2) Просмотреть актуальные курсы валют или же совершить обмен валюты онлайн;
- 3) Оплатить коммунальные услуги, услуги мобильной связи, интернета;
- 4) Открыть срочный вклад, получить информацию по вкладу.

Росбанк ни насколько не отстает от своих банков-конкурентов в дистанционном банковском обслуживании. Он разработал свой пакет услуг, который включает: интернет-банкинг, мобильный банкинг, телефонный банкинг. С помощью них можно:

- 1) Совершать переводы с карты на карту между своими счетами, так и на карту других банков;
- 2) Оплата налогов и штрафов;
- 3) Оплата услуг ЖКХ, мобильной связи, интернета, ТВ;
- 4) Подключить автоплатеж;
- 5) Открыть и пополнить вклад;
- 6) Узнать операции с картой и со счетом;
- 7) Оставлять заявки на кредит.

Каждый банк создает новые технологии для своих клиентов и для привлечения новых, поэтому в связи с течением времени приходят новые идеи, заимствование из зарубежных банков.

Проанализировав деятельность каждого банка по отдельности, можно сделать сравнительную характеристику о том, что все банки имеют стандартный набор услуг ДБО, но отличаются они удобством и функционалом. На взгляд рейтинговых агентств наиболее удобными в использование являются платформы «Сбербанк Онлайн» и «Тинькофф». Они отличаются доступностью и информированием об услугах банка с помощью ДБО.

1.3 Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах

Современная система ДБО прежде чем превратиться в одну из распространенных форм взаимоотношений клиентов и банков, прошла долгий

путь своего исторического развития. ДБО зародилось и стало развиваться в США в 80-х гг. прошедшего столетия. Идеей к его созданию послужило законодательное ограничение на открытие банками филиалов в других штатах. [8]

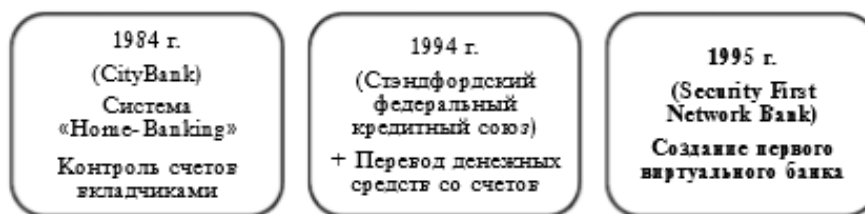


Рисунок 6 – Эволюция ДБО в США [8]

CityBank создал систему «HomeBanking», предоставляющую возможность вкладчикам контролировать свои счета путем подключения к компьютеру банка через телефон. В 1985 г. система «HomeBanking» была переименована в «DirectAccess», не изменив своей сути. По мере развития информационных технологий банки начали вводить системы, позволяющие вкладчикам получать информацию о своих счетах через Интернет. [39]

В 1994 г. Стэнфордским федеральным кредитным союзом была впервые введена услуга перевода денежных средств со счетов. [39]

В 1995 г. создан первый виртуальный банк «Security First Network Bank». Данный банк не имел филиалов и офисов, а все банковские операции осуществлялись посредством Интернета. [39]

Первым виртуальным банком в Европе был Advance Bank, дочерняя структура Дрезденской банковской группы (Германия), который начал свою деятельность в 1996 г. Также в Европе существуют бесфилиальные банки, обслуживающие посредством Интернета весь свой бизнес. Например, голландский «ING Direct», оперирующий в пяти европейских странах, и «Egg», в основном работающий в Великобритании и во Франции. [39]

Главной и важнейшей предпосылкой к современному уровню развития рынка ДБО в зарубежных странах является доверие граждан банковской системе, а также предлагаемым на рынке услуги и продукты дистанционного банковского обслуживания, которые находятся на очень высоком уровне. Одной из причины роста доверия среди населения является высокий уровень «проникновения» технологий в повседневную жизнь граждан, их образованность в данной области и стремление населения к сокращению временных и финансовых затрат на получение банковского обслуживания.

Основной движущей силой развития данного сегмента рынка в банковской деятельности выступает конкуренция, которая заставляет кредитные организации постоянно работать над улучшением качества ДБО клиентов и внедрением новых видов дистанционных банковских услуг.

К основным процессам, которые обуславливают современные тенденции развития рынка ДБО в зарубежных странах, относятся:

- 1) использование современных информационных технологий, интенсивное развитие которых позволяет банкам расширять спектр предоставляемых им банковских продуктов и услуг клиентам, а также одновременное снижение временных и финансовых затрат клиентов и банковских операционных издержек;
- 2) эволюционное развитие данного банковского сектора, которое проявляется в появлении новых сегментов рынка ДБО и инструментов ДБО;
- 3) увеличение конкуренции банков на рынке ДБО и как следствие повышение требований клиентов к качеству банковского обслуживания в сфере ДБО.

«В зарубежной практике банковского регулирования и надзора считается уместным контролировать не только содержание планов автоматизации банковской деятельности, но также достаточность их обоснования и ход

поэтапного выполнения, включая связанные с ними процедуры. Например, вновь внедряемая технология должна быть ориентирована на совершенно конкретную клиентуру, которая по данным маркетинговых исследований воспользуется новыми сервисами, предлагаемыми кредитной организацией и реализуемыми с помощью той или иной системы ДБО. Вместе с этим должны быть четко определены порядок ее внедрения, взаимодействия тех или иных специалистов кредитной организации с клиентами ДБО, вопросы поддержки со стороны сервис – центра и т. д.». [25]

Рассмотрим основные тенденции развития ДБО в развитых зарубежных странах. К таким тенденциям можно отнести:

- 1) активное применение стратегий многоканального обслуживания физических лиц;
- 2) аутсорсинг систем ДБО;
- 3) интеграция банков в единые системы ДБО;
- 4) повышение уровня качества и безопасности ДБО;
- 5) увеличение количества доступных видов услуг для клиентов банков. [25]

Во многих развитых странах применение стратегий многоканального обслуживания физических лиц является лидирующим направлением развития и организации продаж наибольшего количества банковских продуктов и услуг.

Содержание данных стратегий является определенной комбинацией стандартных банковских услуг с современными и мобильными формами их предоставления. Соответственно, все формы такой продажи банковских продуктов и услуг являются одной из форм ДБО и основываются на развитии информационных технологий. Данные стратегии активно начинают развиваться в Российской Федерации. Под термином аутсорсинг понимается: «передача организацией определённых бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой организации, специализирующейся в

соответствующей области. [24] В отличие от услуг сервиса и поддержки, имеющих разовый, случайный характер, на аутсорсинг передаются обычно функции по профессиональной поддержке бесперебойной работоспособности отдельных систем и инфраструктуры на основе длительного контракта». [24]

Видимые достоинства аутсорсинга делают его достаточно значимой тенденцией на европейском рынке ДБО. Кредитные организации стремятся к передаче систем и каналов ДБО в управление узкоспециализированных компаний. Это приводит уже действующие на рынке ДБО банки к определенному сокращению затрат, которые непосредственно связаны с организацией и обслуживанием систем ДБО. А для банков, которые только планируют включить в свою деятельность сферу ДБО, аутсорсинг является той стратегией, которая позволяет ускорить эти процессы.

Классическими для зарубежных стран примерами аутсорсинга в области ДБО является передача внешним партнерам функций по созданию и обслуживанию различных устройств самообслуживания, а также ведение договорных отношений с провайдерами каналов ДБО и поставщиками услуг в сфере электронных технологий.

В Российской Федерации, как и за рубежом, существуют специальные программы привилегий, с которыми платежные системы сотрудничают на основе аутсорсинга. К наиболее известным таким системам можно отнести:

- 1) Equilibria Club - самая крупная программа, участниками которой являются держатели карт VISA и MasterCard категорий Platinum, World Signia, Infinite ряда российских и зарубежных банков;
- 2) Priority Pass - программа доступа в привилегированные залы аэропортов для держателей карт. На сегодняшний день программа охватывает более чем 600 аэропортов, расположенных в 300 городах 100 стран мира. В Российской Федерации аэропорта-

партнеры: в Москве – «Шереметьево» и «Внуково», в Санкт-Петербурге – «Пулково»;

- 3) Программа IARA (Международная ассоциация пассажиров авиалиний), которая насчитывает около 500 тыс. членов в более чем 20 странах мира. [6]

В рамках международных банковских групп, которые включают в себя банки из различных странах мира, прослеживается тенденция интеграции банков в единые системы ДБО. Не смотря на различие законодательства разных стран мира в данной области, на сохраняющиеся различия в организации информационных систем, банковские группы стремятся унифицировать требования законодательства и организации информационных систем и создать единую систему ДБО, через каналы обслуживания которой клиент, имеющий счета в банках различных стран мира, может получить возможность управлять своими счетами в рамках одной системы ДБО. Конечно, работа клиента с такой системой связана с определенными группами рисков, но, не смотря на все это, становится все более востребованной на территории Европейского Союза и США.

Повышенное внимание банков зарубежных стран к качеству дистанционных банковских услуг и их безопасности в первую очередь связано с тем, что на достаточно развитом рынке ДБО именно от качества предоставляемых услуг зависит конкурентоспособность и рыночные позиции банка. К основным критериям качества ДБО при предоставлении дистанционных банковских услуг можно отнести:

- 1) состояние различных факторов обслуживания – это понятие включает в себя удобство и понятность интерфейсов систем ДБО, а также внешний вид устройств самообслуживания банков, доступность и понятность информационных данных (инструкции, памятки для клиентов и т.п.);

- 2) доступность предлагаемых услуг – возможность клиента банка получить необходимые для него услуги с минимальными временными и финансовыми затратами, в удобное для него время и независимо от его местоположения. Этот критерий предполагает наличие у банка максимально возможного количества каналов предоставления ДБУ, что позволяет клиенту выбирать наиболее оптимальный для него способ взаимодействия с банком, в котором он обслуживается;
- 3) уровень квалификационной подготовки персонала банка – подразумевает под собой компетентность и ответственность работников банка, которые являются ответственными за решение определенных конфликтных ситуаций при использовании систем ДБО. Все работники банков должны постоянно повышать уровень своей подготовки, изучать особенности предоставления банковских продуктов и услуг и общения с клиентами независимо от того, являются эти услуги индивидуальными, коллективными или предоставляются исключительно в форме ДБО;
- 4) характеристика банковской услуги – банк должен давать точное описание свойств предоставляемой им услуги, а также предоставлять открытый доступ этого описания для клиентов;
- 5) надежность обслуживания – предоставление ДБУ банком в соответствии с их ранее заявленными свойствами.

Проводимая в конце 80-х годов зарубежными банками работа по повышению качества предоставляемых ими услуг клиентам относится и к системам ДБО. Стоит отметить, что зарубежные банки также вынуждены внедрять в деятельность по ДБО системы управления качеством на основе стандартов ISO 9000. [26] Данные стандарты разработаны Международной организацией по стандартизации. Серия стандартов ISO 9000 затрагивает различные аспекты управления качеством услуг и включает некоторые из

наиболее известных стандартов ISO. Стандарты содержат различные руководства и инструментарий для организаций, которые стремятся к тому, чтобы их продукты и услуги отвечали требованиям потребителя, а качество продуктов и услуг, а также способов их предоставления постоянно улучшалось. В рамках данных систем разрабатываются различные методы управления качеством, а также осуществляется планирование деятельности отделений банка, которые отвечают за качество ДБО. [26]

Увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного ДБО клиентов – одна из самых важных тенденций, которую применяют зарубежные банки.

Расширение спектра услуг на европейском банковском рынке в значительной мере обусловлено развитием банковских технологий, международной конкуренцией банков, в том числе национальных банков и международных банковских институтов, а также конкуренцией банков и небанковских кредитно-финансовых организаций на национальных (локальных) рынках. [9]

По данным независимой аналитической компании Forrester Research, число пользователей систем ДБО в Европе составляет 58 млн. чел. или 17% взрослого населения. [48] Около 60% банков предоставляют своим клиентам дистанционные банковские услуги, а число электронных банков в Западной Европе (Германии, Испании, Франции, Нидерландах) в два раза больше, чем в США. Наиболее активно развивается предоставление дистанционных банковских услуг в северных странах: Финляндии, Норвегии, Швеции, где их оказывают приблизительно 90% банков и ими пользуются 20% клиентов. Согласно данным Шведской ассоциации банков, в этой стране услугами различных систем ДБО пользуются более 4 млн. чел., что делает Швецию одним из мировых лидеров в развитии ДБО.[19]

Стоит отметить, что уровень законодательной базы зарубежных стран, развитость информационной инфраструктуры, грамотности населения и культуры пользования решениями на основе информационных технологий, позволяет зарубежным банкам не только предоставлять доступ к уже существующим у клиента продуктам, но и оформлять, принимать и обрабатывать заявления клиента на получение нового продукта или услуги. Личного обращения клиента в банк при этом абсолютно не требуется, а проверка достоверности и целостности предоставленной информации, подписание договора или подтверждение намерения клиента на получение услуги осуществляется исключительно технологическими средствами.

Таким образом, современный уровень развития ДБО в развитых странах обеспечивает возможность предоставления клиенту комплексного набора банковских услуг независимо от географического положения филиала банка, в котором обслуживается клиент, или используемого клиентом канала доступа к банковскому обслуживанию.

При этом ДБО предполагает предоставление банком определенного набора услуг, в том числе на более выгодных условиях, чем, если бы эти услуги были приобретены при личном обращении в банк. Практически всегда клиенту предлагается пакет из множества каналов осуществления ДБО.

Можно сказать, что современные банки работают на основе принципа «3С», что означает соответствие основным тенденциям в развитии ДБУ:

- 1) сегментация;
- 2) стандартизация;
- 3) самообслуживание.

Причем, стоит отметить, что самообслуживание при использовании систем ДБО набирает все больший вес.

2 Особенности организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Сбербанк

2.1 Характеристика услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания клиентов в ПАО Сбербанк

ДБО в ПАО Сбербанк имеет одно из ключевых видов деятельности, поэтому изобретение и развитие новых видов услуг дистанционного банковского обслуживания ведется активно.

По данным на 2017 год для удобства своих клиентов введено 76,3 тыс. устройств самообслуживания по всей России. Также на 2017 год ПАО Сбербанк имеет 56,8 млн уникальных активных пользователей удаленных каналов таких, как интернет – банк и SMS – сервис, 29,4 млн уникальных активных пользователей SMS – сервиса «Мобильный банк» и 32,6 млн уникальных активных пользователей мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» при этом по данным на 1 декабря 2017 года всего активных частных клиентов в России составляет 86,2 млн. [28]

Помимо стандартных услуг дистанционного банковского обслуживания таких, как: выпуск карт, платежи и переводы, купля продажа валюты, открытие счетов, открытие и обслуживание вкладов, предоставление потребительского кредита, страхование и т.д., в 2017 году значительно обновлен функционал сервиса «Сбербанк Онлайн» и произведен ряд нововведений, включая следующие:

- 1) В мобильном приложении «Сбербанк Онлайн» запущен сервис «Советы», который анализирует обезличенные данные пользователей (траты, накопления, данные профиля) и дает рекомендации клиенту на основе математического анализа;

- 2) Расширены возможности сервиса управления личными финансами в приложении: пользователям стали доступны функции выбора целей накопления средств при помощи открытия различных типов вкладов, целевых вкладов в иностранной валюте и сравнения своего финансового поведения с тратами клиентов с похожим поведением. В приложении теперь можно закрывать вклады и цели, а также переводить средства на карту в любой момент;
- 3) В веб-версии «Сбербанк Онлайн» пользователям стала доступна обновленная расширенная форма заявки на кредит, а также появилась информация о статусе выпуска/перевыпуска и доставки карты;
- 4) В 2017 году лимит на платежи и переводы между клиентами в Сбербанк Онлайн без подтверждения в контактном центре увеличился со 100 тыс. руб. до 500 тыс. руб. в сутки. В веб-версии «Сбербанк Онлайн» появилась возможность управлять этим лимитом;
- 5) У пользователей мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» появилась возможность привязать свою карту к PayS («кошелек»), таким как Apple, Google, Samsung, Garmin Pay и расплачиваться телефоном. Благодаря новому сервису бесконтактная оплата стала еще удобнее. [28]

Что касается ДБО в самих офисах ПАО Сбербанк, то в крупных городах страны внедряются такие услуги, как: бескассовые офисы, то есть появление электронных кассиров, которые обеспечивают снижение объема наличности в офисе; новые сервисы самообслуживания, которые помогают клиенту получать необходимую информацию быстрее, чем у оператора.

В 2017 году был внедрен ряд голосовых и текстовых технологий для более удобного взаимодействия клиентов с банком. Для розничных клиентов

создан чат на сайте, через который клиент может получать неперсонализированные консультации по продуктам банка.

Также в трех городах России с 2017 года запущена Карта Жителя: Зеленодольске, Белгороде, Уфе. Карта жителя представляет собой пластиковую карту, на которой содержатся платежные, социальные, транспортные приложения и информация о владельце. Держатели карт могут пользоваться различными медицинскими, социальными, транспортными сервисами. Банковское платежное приложение обеспечивает расчеты и получение банковских услуг. Всего действует более 30 тысяч Карт Жителя.

Проведем анализ современного состояния ДБО в ПАО Сбербанк. Для проведения анализа, мною используются данные, полученные в ходе анализа годовой отчетности ПАО Сбербанка за 2017 год.

Таблица 2 – Количество активных клиентов – пользователей ДБО в ПАО Сбербанк за 2014-2017гг [28]

Уникальные активные клиенты, млн человек

	2014	2015	2016	2017
Уникальные ² активные клиенты удаленных каналов: интернет-банк «Сбербанк Онлайн» (веб и мобильное приложение), СМС-сервис «Мобильный банк», из них:	26,9	38,8	47,4	56,8
• Клиенты мобильного приложения «Сбербанк Онлайн»	3,8	10,5	20,6	32,6
• Клиенты веб-версии «Сбербанк Онлайн»	18,0	24,6	25,1	26,4
• Клиенты СМС-сервиса	14,1	22,7	27,1	29,4

Стоит отметить, что активными клиентами – пользователями систем ДБО ПАО Сбербанк признаются пользователи, совершившие хотя бы одну операцию в течение месяца с использованием той или иной системы ДБО. Клиенты, которые фактически являются пользователями систем ДБО, но по каким-либо причинам не используют их, в данных расчетах не учитываются.

Исходя из данных, рассчитаем показатели динамики прироста активных пользователей по каждой категории относительно 2017 года к 2016 году в ПАО

Сбербанк с помощью цепного абсолютного прироста, который рассчитывается по формуле:

$$\Delta Y_i = Y_i - Y_{i-1}, \quad (1)$$

где Y_i - значение показателя в текущем году;

Y_{i-1} - значение показателя предыдущего года.

Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» (СБОЛ):

$$\Delta \text{СБОЛ}_{2016} = \text{СБОЛ}_{2016} - \text{СБОЛ}_{2015} = 20,6 - 10,5 = 10,1 \text{ млн человек}$$

$$\Delta \text{СБОЛ}_{2017} = \text{СБОЛ}_{2017} - \text{СБОЛ}_{2016} = 32,6 - 20,6 = 12 \text{ млн человек}$$

Рассчитаем цепной темп роста по формуле:

$$K_i = \frac{Y_i}{Y_{i-1}} * 100\% \quad (2)$$

$$K_{2016} = \frac{\text{МП}_{2016}}{\text{МП}_{2015}} * 100\% = \frac{20,6}{10,5} = 196,2\%$$

$$K_{2017} = \frac{\text{МП}_{2017}}{\text{МП}_{2016}} * 100\% = \frac{32,6}{20,6} = 158,3\%$$

Вывод: количество активных клиентов – пользователей Мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» увеличилось на 10, 1 млн человек в 2016 году и на 12 млн человек в 2017 году, что составило 96,2% и 58,3% соответственно.

Такой резкий прирост пользователей за последние пару лет, характеризуется тем, что СБОЛ начал пользоваться большим доверием у клиентов. А так же с 2014 года произошло расширение функционала по выполняемым операциям, что позволяет держателям банковских карт ПАО Сбербанк управлять своими вкладами и картами, совершать переводы через интернет, без комиссии оплачивать мобильную связь. Пользователи имеют возможность самостоятельно регистрироваться в системе и выбирать логин и пароль для входа. Для оплаты услуг в СБОЛ действуют пониженные комиссии,

при открытии онлайн-вкладов – повышенные процентные ставки. При помощи СБОЛ можно оплачивать услуги ЖКХ, интернет, налоги (всего – более 60 тыс. поставщиков услуг).

Рассчитаем показатели динамики на примере прироста активных пользователей веб – версии «Сбербанк Онлайн» в ПАО Сбербанк (СБОЛвв):

$$\Delta \text{СБОЛвв}_{2016} = \text{СБОЛвв}_{2016} - \text{СБОЛвв}_{2015} = 25,1 - 24,6 = 0,5 \text{ млн человек}$$

$$\Delta \text{СБОЛвв}_{2017} = \text{СБОЛвв}_{2017} - \text{СБОЛвв}_{2016} = 26,4 - 25,1 = 1,3 \text{ млн человек}$$

$$K_{2016} = \frac{\text{СБОЛвв}_{2016}}{\text{СБОЛвв}_{2015}} * 100\% = \frac{25,1}{24,6} = 102\%$$

$$K_{2017} = \frac{\text{СБОЛвв}_{2017}}{\text{СБОЛвв}_{2016}} * 100\% = \frac{26,4}{25,1} = 105,2\%$$

Вывод: количество активных клиентов – пользователей СБОЛвв ПАО Сбербанк увеличилось на 0,5 млн человек в 2016 году и на 1,3 млн человек в 2017 году, что составило 2% и 5,2% соответственно.

Рассчитаем показатели динамики на примере прироста активных клиентов SMS – сервиса или Мобильного банка (МБ) в ПАО Сбербанк:

$$\Delta \text{МБ}_{2016} = \text{МБ}_{2016} - \text{МБ}_{2015} = 27,1 - 22,7 = 4,4 \text{ млн человек}$$

$$\Delta \text{МБ}_{2017} = \text{МБ}_{2017} - \text{МБ}_{2016} = 29,4 - 27,1 = 2,3 \text{ млн человек}$$

$$K_{2016} = \frac{\text{МБ}_{2016}}{\text{МБ}_{2015}} * 100\% = \frac{27,1}{22,7} = 119,4\%$$

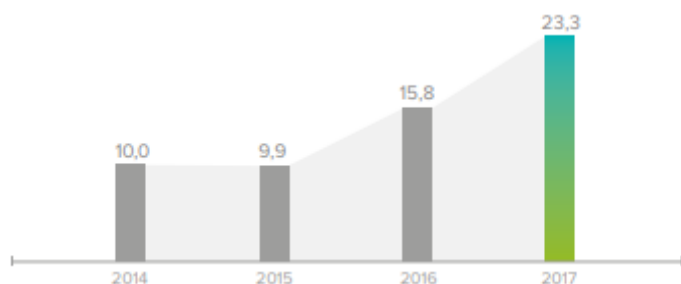
$$K_{2017} = \frac{\text{МБ}_{2017}}{\text{МБ}_{2016}} * 100\% = \frac{29,4}{27,1} = 108,5\%$$

Вывод: количество активных клиентов – пользователей Мобильного банка в ПАО Сбербанк увеличилось на 4,4 млн человек в 2016 году и на 2,3 млн человек в 2017 году, что составило 19,4% и 8,5% соответственно.

Таким образом, мы видим, что все виды ДБО набирают популярность. Население стало более доверительно относиться к такому рода обслуживанию. ПАО Сбербанк стремительно развивает это направление деятельности, разрабатывая и внедряя все новые технологии в ДБО, и предлагая различного рода продукты и услуги, а также пакеты услуг, оптимизированные под конкретного пользователя.

В 2017 году ПАО Сбербанк продолжил реализацию Стратегии привлечения средств частных клиентов через удаленные каналы. В первом квартале была проведена промо - акция по открытию вклада «Новый уровень» с повышенной процентной ставкой и дополнительной возможностью увеличения ставки до 0,5 п. п. при условии ввода промокода. Получить промокод можно было в социальной сети «ВКонтакте», а открыть вклад только в системе «Сбербанк Онлайн».

Диаграмма 1 – Доля продаж срочных вкладов в удаленных каналах обслуживания по количеству, %



Из диаграммы видно, что Стратегия привлечения средств частных клиентов через удаленные каналы в 2017 году дала скачок. Благодаря Стратегии привлечения средств во вклады доля продаж в 2017 году увеличилась на 47,5%, что говорит о верном направлении внедрения новых продуктов.

Новые стратегии и новые идеи улучшения дистанционного банковского обслуживания способствуют на конкурентоспособность ПАО Сбербанк. Технологии в мире не стоят на месте, а соответственно, банковская система должна развиваться в ногу со временем, улучшая качество обслуживания клиентов.

2.2 Направление развития дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк

В 2017 году Сбербанк принял Стратегию развития до 2020. Своими ключевыми стратегическими приоритетами Сбербанк видит дальнейшее улучшение клиентского опыта, технологическое лидерство и развитие экосистемы для удовлетворения большинства потребностей своих клиентов через предложение нефинансовых услуг.

Сбербанк продолжает активно развивать свою платежную инфраструктуру и цифровые сервисы с целью увеличения безналичного бизнеса, и в 2017 доля безналичного оборота по розничным операциям достигла 60%. Более 35 млн карт Сбербанка снабжены бесконтактной технологией, которая позволяет совершить покупку «в одно касание». Кроме того, Сбербанк обеспечил возможность оплаты проезда в общественном транспорте бесконтактной банковской картой в 30 городах России.

Главная цель новой Стратегии 2020 – выход на новый уровень конкурентоспособности, дающий возможность конкурировать с глобальными технологическими компаниями, оставаясь при этом лучшим банком для населения и бизнеса. [29]. Их ключевая задача – нарастить масштабы бизнеса, повысить прибыльность и эффективность и вместе с тем увеличить гибкость, скорость и клиентоориентированность через внедрение новых технологий и развитие новых навыков сотрудников.

Последовательная работа в этих направлениях позволит внедрить желаемые инновации в свою деятельность, удовлетворить большинство потребностей клиентов и, в конечном итоге, улучшить операционные и финансовые результаты Сбербанка.

При разработке целей новой Стратегии 2020 было уделено особое внимание трендам, которые влияют на деятельность ПАО Сбербанк. К ним относятся:

- 1) стремление компаний – технологических лидеров стать экосистемами, что в дальнейшем приведет к смещению цепочки создания стоимости от производства к дистрибуции;
- 2) изменение потребительских предпочтений перевод в цифровую среду всех сфер жизни;
- 3) внедрение новых технологий, существенно влияющее на привычные способы работы с клиентами;
- 4) стабилизация рентабельности в глобальной банковской системе.

Для реализации планов по усовершенствованию клиентского предложения должна завершаться технологическая трансформация бизнеса.

Исходя из Стратегии 2020, ПАО Сбербанк планирует достичь на назначенную дату: [29]

- 1) Надежность и эффективность:
 - а) Обеспечение надежной и стабильной работы всех информационных систем при росте нагрузки на них;
 - б) Доработка и поддержка преемственности ИТ-систем до перехода на новую платформу;
 - в) Развитие и наращивание технологической инфраструктуры, развитие центров обработки данных.
- 2) Новая платформа:

- а) Завершение перевода клиентов, продуктов и данных на новую платформу, которая будет реализована на инновационной облачной инфраструктуре, использующей технологии быстрых вычислений «в памяти», и будет обеспечивать высокий уровень надежности и доступности;
- б) Внедрение практики и инструментов DevOps для увеличения скорости создания и обновления сервисов и приложений через эффективное взаимодействие инженеров.

3) Безопасность:

- а) Обеспечение защиты данных клиентов и инвестирование в инструменты мониторинга и защиты всех цифровых каналов, создание центра мониторинга всех операций, обучение сотрудников, клиентов и партнеров современным способам предотвращения киберпреступлений.

4) Развитие организации на основе данных:

- а) Создание системы управления регулярно возрастающим объемом данных о клиентах, включая хранение, обработку, поддержание доступности, полноты и актуальности в режиме реального времени;
- б) Инвестирование в искусственный алгоритм и когнитивные вычисления;
- в) Развитие внутренних компетенций по работе с данными.

5) Инновации:

- а) Развитие инновационной инфраструктуры за счет запуска лабораторий по ключевым технологиям;
- б) Проведение прикладных исследований и внедрение новых технологий в продукты и услуги, а также постоянный мониторинг новых разработок, создание инкубаторов и акселераторов для апробации новых идей.

При исполнении плана на 2020 год ПАО Сбербанк имеет свои прогнозы на результат:

- 1) 99,99% - уровень надежности для критических автоматизированных систем в режиме 24/7;
- 2) Больше 85% - удовлетворенность ИТ-поддержкой и операционным сопровождением;
- 3) – 50% - снижение стоимости операций для бизнеса;
- 4) 95% сотрудников прошли обучение по кибербезопасности;
- 5) больше 90% - решений риск- менеджмента на основе моделей;
- 6) 70% - разработок лабораторий – прикладные исследования, внедренные в банке;
- 7) 0 рублей - потери от кибератак;
- 8) 0 минут - простой сервисов из-за кибератак;
- 9) плюс 8 - количество лабораторий, успешно встроенных в систему инноваций.

В соответствии со Стратегией 2020 повышение качества обслуживания и развитие новых технологий – ключевые направления развития сети самообслуживания. В 2017 году Сбербанк стал на шаг ближе к достижению этой цели. Для удобства клиентов с нарушениями зрения были адаптированы шрифты, цвета и контрастность меню устройств самообслуживания, а также внедрена технология бесконтактного обслуживания (NFC). Другим важным достижением стало успешное завершение пилота по идентификации банкоматом клиента по биометрии лица. После регистрации биометрического шаблона устройство позволяет выполнять все безналичные операции, доступные в личном кабинете, без использования карты. Внедрение функционала запланировано в конце 2018 года.

В рамках проведения пилота «ВСП 2020» в 2017 году было открыто 18 экспериментальных офисов. Каждый из территориальных банков разработал свое видение дизайна и функциональности Офиса будущего. В рамках проекта

были реализованы новые форматы подразделений Сбербанка. Например, в Тюмени и Саратове распахнули свои двери безналичные офисы в обновленном интерьере. В Москве, Воронеже, Краснодаре, Одинцово и других городах открылись бескассовые подразделения, в основе которых лежит отказ от кассового узла и замена его на электронных кассиров с рециркуляцией наличных денежных средств. Это позволит снизить объем наличности в офисах за счет выдачи купюр, полученных от клиентов. Широкое применение нашла идея организации новой зоны обслуживания Help Desk. Это место – отправная точка для перевода клиентов в мир цифрового банкинга. В зоне Help Desk клиенты могут научиться пользоваться мобильными сервисами, провести необходимые платежи, открыть вклад.

Все внедряемые технологии получают колоссальных успех, по моему мнению, так как население нашей страны начинает больше понимать суть ДБО и стали более доверительно относиться к банкам.

3 Пути совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания через реализацию проекта «Карта жителя Красноярского края» в ПАО Сбербанк

3.1 Содержание и этапы реализации проекта «Карта жителя Красноярского края»

В ходе анализа дистанционного банковского обслуживания можно сделать вывод, что сфера ДБО развивается в ногу со всеми передовыми технологиями мира. Но все же для привлечения новых клиентов этого недостаточно. Для того чтобы привлечь больше клиентов и заинтересовать их именно своими продуктами, нужны координальные изменения либо новшества и, рассмотрев все виды дистанционного банковского обслуживания, мы выбрали путь развития с помощью пластиковых карт и для этого мы внедряем проект «Карта жителя Красноярского края».

Цель данного проекта состоит в том, чтобы полностью перевести население края на безналичные расчеты. В дальнейшем цель этого проекта состоит в выпуске Карт жителей для других регионов и областей страны. А основная цель для Сбербанка заключается в привлечение большего количества клиентов и, таким образом, пластиковая карта является инструментом для привлечения клиентов и использования ими всех функций банка.

Перевод всего парка POS-оборудования на бесконтактную технологию, а также в целом развитие платежной инфраструктуры повлияло на рост эквайринговой сети.

Данный проект стартовал в нескольких городах страны и оказался выигрышным в связи с тем, что благодаря льготным программам по Карте жителя была увеличена общая численность выданных пластиковых карт. [17]

Карта жителя Красноярского края представляет собой обычную пластиковую карту с чипом, на которой содержатся платежные, социальные, транспортные приложения и графическая информация о владельце: фотография и ФИО, номер транспортного приложения, номер СНИЛС. Также карта будет содержать квалифицированную электронную подпись ее владельца. [10]

Карта жителя представляет собой инструмент, объединяющий как платежное средство, так и средство идентификации. Карта жителя позволяет оплачивать проезд в транспорте, направлять запросы на получение социальных льгот через сеть установленных инфоматов, сотрудники медицинских учреждений могут выписывать рецепты владельцу карты, используя электронно-цифровую подпись. Разумеется, картой можно как оплачивать услуги в различных торгово-сервисных предприятиях, а также использовать Карту в качестве карты лояльности.

Держатели карт удобным способом смогут пользоваться различными медицинскими, социальными, транспортными сервисами. Например, это касается электронной записи к врачу, получения электронных рецептов на лекарства, формирования рецепта на бесплатное детское питание; информирования о текущих начислениях компенсации части родительской платы за присмотр и уход за ребенком в детском саду, о начислениях субсидий-льгот на оплату услуг ЖКУ; подачи заявлений на выплату на проезд пенсионерами, субсидии-льготы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, ежемесячных пособий на ребенка и многих других услуг. [10]

Для реализации нового проекта будет целесообразным создавать Карту жителя на базе национальной платежной системе МИР, так как в данный момент времени идет активная замена карт международных платежных систем Visa и MasterCard на платежную систему МИР.

Использование карты в сфере здравоохранения:

- 1) в качестве идентификатора для быстрой записи пациента на прием к врачу (считывание номера полиса ОМС из банковской карты терминалами ЭО);
- 2) быстрый поиск пациента в АРМ регистратуры, АРМ врача на основе данных Карты жителя Республики Татарстан;
- 3) использование карты клиента в качестве идентификатора врачами скорой медицинской помощи для получения доступа к электронной медицинской карте больного;
- 4) использование Электронной Подписи врачами при формировании электронной карты пациента;
- 5) формирование врачами и прием аптеками электронных рецептов на лекарства, получение информации о рецептах (сроках и количествах приема лекарств), и бесплатное детское молочное питание в электронном виде.

Благодаря использования карты жителя в сфере здравоохранения, сотрудники медицинского обслуживания смогут оперативно получать необходимую информацию о пациенте исходя из того, что на карте жителя хранятся все данные: паспортные, ОМС, СНИЛС, электронная амбулаторная карта и т.п. Это необходимо для идентификации пациента в случае экстренной госпитализации, также ко всему это очень удобно, так как на одном носителе находится вся информация о человеке. Также медицинские работники, используя такую карту, за считанные секунды поймут, к какой категории льготников относится пациент. С помощью карты врачи смогут формировать электронные рецепты на медпрепараты. В аптеке же достаточно будет карты жителя, на которой будет вся информация о выписанных препаратах. Электронный рецепт – это не непонятный рецепт на бумаге, который каждый боится потерять, а электронная запись в карте жителя.

Помимо здравоохранения в карту включено транспортное приложение, которое позволяет оплачивать проезд прямо по ней. Транспортное приложение,

«защитное» в карту, позволяет оплачивать проезд в городском транспорте, РЖД или использовать возможность оплаты льготного проезда. Банковское платежное приложение обеспечит расчеты и получение банковских услуг. Программа лояльности для всех держателей Карты жителя, в свою очередь, позволит при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных организациях-партнерах проекта на территории Красноярского края получать скидку. [10]

С помощью сервиса «Автоплатеж» удобно будет автоматически пополнять транспортное приложение Карты жителя Красноярского края. Сервис подключается клиентом самостоятельно в мобильном приложении Сбербанк Онлайн, в личном кабинете Сбербанк Онлайн или в устройствах самообслуживания ПАО Сбербанк. После подключения сервиса «Автоплатеж», необходимо выполнить активацию и запись на транспортную карту билета «Автоплатеж» в устройствах самообслуживания ПАО Сбербанк с функцией пополнения транспортных карт. При подключении сервиса, денежные средства автоматически перечисляются со счета банковской карты ПАО Сбербанк на транспортное приложение карты жителя Республики Татарстан при снижении баланса ниже порогового значения.

Благодаря внедрению в карту жителя возможность оплачивать проезд в общественном транспорте на прямую с карты, Красноярский край станет на шаг ближе к отказу от наличных денег. На данный момент времени в Красноярском крае безналичные расчеты напрямую с карты не принимаются в общественных транспортах, в кассах междугороднего автовокзала, на рынках. Но с внедрением карты жителя эти недостатки будут решены быстро и наличности станет меньше.

Карта жителя Красноярского края – это технология, затрагивающая все слои общества и дает доступность ко всем сферам жизни. Карта жителя является федеральной программой, направленная на улучшение качества жизни населения, а точнее для удобства расчетов и экономии времени.

Карта Жителя Красноярского края будет включать в себя три вида пластиковых карт для разных групп населения.

Ключевой идентификатор Карты жителя Красноярского края — СНИЛС, позволяющий всем учреждениям-акцептантам идентифицировать личность пользователя карты.

Первая Карта жителя имеет стандартный набор функций, имеет название «Универсальная». Такую карту сможет оформить любой клиент Сбербанка, написав заявление на перевыпуск пластиковой карты с программой Карты жителя.

«Универсальная» Карта жителя Красноярского края имеет информацию о владельце: паспортные данные, данных медицинского страхового полиса, СНИЛС, фотография. Другими словами это единый носитель информации о владельце карты.

С помощью «Универсальной» Карты жителя Красноярского края владельцы будут иметь ряд программ:

- 1) в карту включено транспортное приложение, по которому будет достаточно подключить его в отделении банка, либо самостоятельно через приложение «Сбербанк Онлайн», либо чрез Личный кабинет, либо по номеру 900, отправив команду на подключение. Списание денежных средств будет происходить с транспортного приложения, не напрямую со счета карты, а с дополнительного, на который клиент самостоятельно или с помощью функции «Автоплатеж» будет класть денежные средства. Преимущества использования такого вида оплаты проезда в общественном транспорте состоит в том, что проезд будет стоить меньше, чем оплата наличными или транспортной картой. В данный момент проезд в городе Красноярске составляет 22 рубля,

по Карте жителя Красноярского края проезд будет составлять 21 рубль;

- 2) исходя из того, что Карта жителя является носителем всей информации о ее владельце, то в сфере здравоохранения это ускорит процесс записи на прием к врачу, ускорит процесс поиска пациента. Также это удобно для выписки рецепта для пациента, то есть рецепт врача будет занесен на пластиковую карту и при покупке лекарств по рецепту достаточно будет предъявить Карту жителя и оплатить товар по ней с возвратом бонусов «Спасибо». Данная программа лояльности действует только в аптеках – партнерах программы карты жителя Красноярского края.

Для универсальной Карты жителя Красноярского края ограничен круг получения различных льгот, но она очень удобна как единый носитель всей информации, которая дает доступ к сфере здравоохранения.

Второй вид карты предназначен для студентов, которая имеет название «Студенческая». Данную карту выдает учебное заведение для получения стипендии либо те студенты, кто не получает стипендию, могут оставить заявку на сайте самостоятельно либо обратиться в отделение Сбербанка и написать заявление на получение «Студенческой» Карты жителя Красноярского края. Для получения такой карты нужно предъявить справку с учебного заведения о том, что заявитель обучается в данном заведении на очной форме, предоставить студенческий билет и ожидать получения карты.

«Студенческая» Карта жителя Красноярского края имеет информацию о владельце: паспортные данные, данных медицинского страхового полиса, СНИЛС, данные студенческого билета и учебного заведения, курс, форма обучения, фотография.

С помощью «Студенческой» Карты жителя Красноярского края владельцы будут иметь ряд программ:

- 1) в карту включено транспортное приложение, по которому будет достаточно подключить его в отделении банка, либо самостоятельно через приложение «Сбербанк Онлайн», либо чрез Личный кабинет, либо по номеру 900, отправив команду на подключение. Списание денежных средств будет происходить с транспортного приложения, не напрямую со счета карты, а с дополнительного, на который клиент самостоятельно или с помощью функции «Автоплатеж» будет класть денежные средства. Преимущества использования такого вида оплаты проезда в общественном транспорте состоит в том, что проезд будет стоить меньше, чем оплата наличными или транспортной картой. В данный момент проезд в городе Красноярске составляет 22 рубля, по Карте жителя Красноярского края проезд будет составлять 21 рубль;
- 2) исходя из того, что Карта жителя является носителем всей информации о ее владельце, то в сфере здравоохранения это ускорит процесс записи на прием к врачу, ускорит процесс поиска пациента. Также это удобно для выписки рецепта для пациента, то есть рецепт врача будет занесен на пластиковую карту и при покупке лекарств по рецепту достаточно будет предъявить Карту жителя и оплатить товар по ней с возвратом бонусов «Спасибо». Данная программа лояльности действует только в аптеках – партнерах программы карты жителя Красноярского края;
- 3) предоставление целевого кредита по пониженной процентной ставке. Процент будет ниже только в том случае, если кредит будет оформлен через Личный кабинет Сбербанка Онлайн. Кредит выдается в размере до 100 000 рублей на обучение. Срок кредитования рассматривается индивидуально для оформителя. Для оформления кредита выступают поручителями родители или опекуны оформителя.

- 4) Начисление повышенных процентов бонуса «Спасибо» при покупке в специализированных учебных магазинах и оплата до 99% от суммы бонусами «Спасибо». Магазин должен быть партнером программы.

«Студенческая» Карта жителя в Красноярском крае даст возможность оформлять кредит на обучение по минимальной процентной ставке, что для банка является положительным моментом, так как заявки на кредит онлайн и оформление кредита вырастет в несколько раз.

Онлайн оформление кредита дает возможность сниженного процента по кредиту и экономию времени для клиента, а для банка это неотъемлемое преимущество в плане экономии времени, экономии бумаги и операционных рисков.

Третий и последний вид Карты жителя Красноярского края ориентирован для пенсионеров. Карта имеет название «Пенсионная» и так же, как и первые две карты является носителем всей документальной информации о владельце карты. Отличие «Пенсионной» карты от «Универсальной» карты состоит в том, что в «Пенсионной» Карте жителя указывается информация пенсионного удостоверения.

С помощью «Пенсионной» Карты жителя Красноярского края владельцы будут иметь ряд программ:

- 1) в карту включено транспортное приложение, по которому будет достаточно подключить его в отделении банка, либо самостоятельно через приложение «Сбербанк Онлайн», либо чрез Личный кабинет, либо по номеру 900, отправив команду на подключение. Списание денежных средств будет происходить с транспортного приложения, не напрямую со счета карты, а с дополнительного, на который клиент самостоятельно или с помощью функции «Автоплатеж» будет класть денежные средства.

Преимущества использования такого вида оплаты проезда в общественном транспорте состоит в том, что проезд будет стоить меньше, чем оплата наличными или транспортной картой. В данный момент проезд в городе Красноярске составляет 22 рубля, по Карте жителя Красноярского края проезд будет составлять 21 рубль;

- 2) исходя из того, что Карта жителя является носителем всей информации о ее владельце, то в сфере здравоохранения это ускорит процесс записи на прием к врачу, ускорит процесс поиска пациента. Также это удобно для выписки рецепта для пациента, то есть рецепт врача будет занесен на пластиковую карту и при покупке лекарств по рецепту достаточно будет предъявить Карту жителя и оплатить товар по ней с возвратом бонусов «Спасибо». Данная программа лояльности действует только в аптеках – партнерах программы карты жителя Красноярского края;
- 3) выгодное предложение по вкладам для пенсионеров. Как и для корпоративных клиентов ПАО Сбербанк при онлайн открытие вклада повышается процент по нему, «Пенсионная» Карта жителя Красноярского края дает возможность и для пенсионеров открыть вклад по выгодному проценту.
- 4) Начисление повышенных процентов бонуса «Спасибо» при покупке в аптеках и оплата до 99% от суммы бонусами «Спасибо». Аптека должна быть партнером программы.

Несмотря на то, что для пенсионеров всегда существовали и существуют особенные льготы, «Пенсионная» Карта жителя Красноярского края помимо стандартных льгот имеет немного другую направленность. Люди, в пенсионном возрасте, по статистике кладут деньги во вклады и выбирают для себя свой банк. С «Пенсионной» Картой жителя от Сбербанка вклад кладется под более высокий процент, что делает привлекательным Сбербанк. Благодаря данной

программе по открытию онлайн вкладов по повышенной ставке процентов, ПАО Сбербанк привлечет больше клиентов и будет иметь свободные денежные средства, тем самым выдавая их клиентам под кредит.

Рассмотрев три вида Карт жителей Красноярского края, можно сделать вывод о том, что данные продукты приведут к эффективной работе банков с клиентами и в первую очередь это привлечет новых клиентов к использованию функций Карты жителя Красноярского края и принесет прибыль для банка.

3.2 Оценка инвестиций и окупаемости проекта «Карта жителя Красноярского края»

В понятие эффективности инвестиционного проекта обычно вкладывают степень его соответствия целям и интересам участников инвестирования. Для того чтобы определить эту степень используется оценка, при этом проект может быть оценен сразу по двум показателям: [18]

- 1) его эффективность в целом — общественная (социально-экономическая) и коммерческая (финансовая);
- 2) эффективность участия в проекте — оценка проводится для определения реализуемости проекта и заинтересованности в этом всех участников.

Сама оценка проекта базируется на нескольких основополагающих принципах: [18]

- 1) Максимальность и положительность эффекта от реализации проекта;
- 2) Учет временного фактора;
- 3) Учет будущих финансовых затрат и поступлений;

- 4) Учет наиболее существенных последствий от реализации проекта;
- 5) Учет интересов всех участников проекта.

Целью оценки инвестиционных проектов является ответ на два основных вопроса:

- 1) какова рентабельность инвестиции;
- 2) каковы сроки окупаемости проекта.

Оценка эффективности инвестиционного проекта состоит из нескольких этапов: [18]

Этап 1. Определение целей и назначения инвестиционного проекта. В общем случае цель инвестиционного проекта заключается в определении общих инвестиционных и производственных издержек, определении привлекательности проекта с точки зрения инвесторов, выявлении финансовой состоятельности компании, оценке риска инвестиций и обосновании целесообразности участия в проекте инвесторов и партнеров.

Этап 2. Анализ издержек. Этот этап состоит из двух групп мероприятий, направленных на анализ как инвестиционных издержек, так и издержек банка, включая их расчет и составление смет, распределение финансирования по стадиям проекта и сравнительный анализ рентабельности.

Этап 3. Оценка эффективности инвестиций. В первой части этапа проводится расчет показателей эффективности проекта в целом, а во второй — анализ эффективности участия в проекте, включающий определение состава участников и выбор схемы финансирования проекта. Первая часть оценки может отражать социальные последствия реализации проекта, а также его финансовые последствия для федерального и регионального бюджетов, в том случае, если они задействованы.

Этап 4. Формирование стратегии финансирования. Подразделяется на несколько подэтапов, включая выявление источников финансирования, состава

потенциальных инвесторов, условий их привлечения, обоснование выбора схемы инвестирования, выявление последствий его реализации, расчет сводного потока денег для финансирования всех затрат по проекту.

Для реализации проекта «Карта жителя Красноярского края» одним из важных моментов является заключение партнерских отношений с участниками проекта.

Участниками проекта «Карта жителя Красноярского края» являются:

- 1) Транспортные партнеры (транспортные компании) – автобусы, трамваи, электрички;
- 2) Правительство Красноярского края;
- 3) Партнеры в сфере государственных услуг – ФОМС РФ, Пенсионный фонд РФ, ВУЗы;
- 4) Торгово – сервисные организации.

Финансирования проекта «Карта жителя Красноярского края» полностью осуществляет Красноярского отделение ПАО Сбербанк.

Для того чтобы действительно понять эффективно ли внедрять в Красноярский край Карту жителя, нужно проанализировать сколько дебетовых карт национальной платежной системой МИР используется в Красноярском крае.

По данным на 25 мая 2018 года в Красноярском крае выпущено 231 048 пластиковые карты национальной платежной системы МИР. На 31 декабря 2017 года пластиковых карт МИР было выпущено 215 530 штук, что говорит о том, что в период с 31.12.2017 по 25.05.2018 гг. количество выпущенных карт увеличилось на 7,2%. К концу 2018 года запланировано увеличение выпуска и использования карт национальной платежной системой МИР примерно до 260 000 штук плюс 20% - это клиенты, которые будут привлечены за счет внедрения проекта «Карта жителя Красноярского края».

Исходя из вышесказанных данных, можно рассчитать средние расходы банка на перевыпуск всех карт МИР с учетом выпуска новых Карт жителей для привлеченных клиентов в Красноярском крае на пластиковые Карты жителя Красноярского края.

Для расчета расходов мы берем общее количество пластиковых карт национальной платежной системы МИР в Красноярском крае, выпущенное ПАО Сбербанк, которое составит около 260 000 штук, плюс 20% от всего количества банковских пластиковых карт МИР привлеченных клиентов и умножаем все на себестоимость одной карты.

По расчетам Национальной системы платежных карт стоимость эмиссии одной банковской пластиковой карты национальной платежной системы МИР составляет 1 доллар. [16] На 10 июня 2018 года стоимость 1 доллара в рублях составляет 62,3431 рублей. [31]

Таким образом, средний расход на перевыпуск карт для ПАО Сбербанк в Красноярском крае будет составлять 19 451 047,2 рублей.

Чтобы понять, эффективно ли инвестирование ПАО Сбербанком в данный проект, нужно рассчитать прибыль, которую получит банк от внедрения проекта «Карта жителя Красноярского края».

По данным экономического управления Красноярского отделения ПАО Сбербанк известно, что в среднем один пользователь пластиковой карты приносит 320 рублей в месяц. Прибыль складывается из остатков на счетах клиентов. Таким образом, к концу 2019 году прибыль по картам составит 99 840 000 рублей за год и 8 320 000 рублей за месяц. Из этого следует, что примерно за 3 месяца работы проекта после его реализации, он окупится для банка.

Но главная задача проекта «Карта жителя Красноярского края» для Красноярского отделения ПАО Сбербанк заключается не в получении

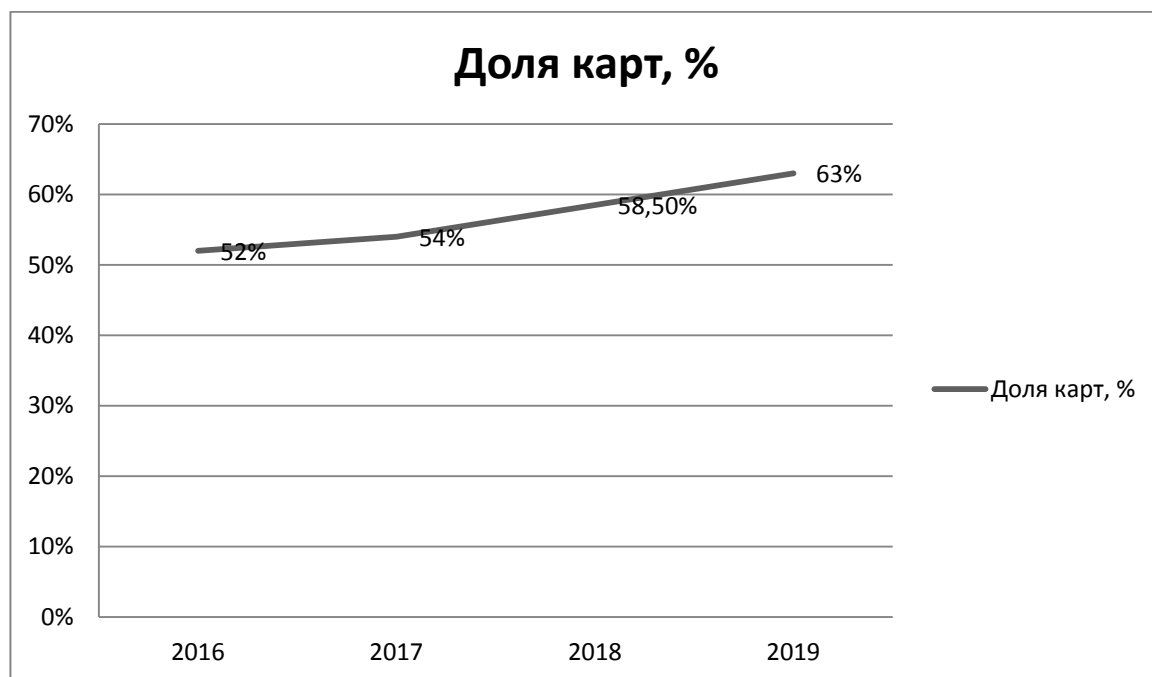
максимально возможной прибыли, а привлечение максимального количества новых клиентов за счет нового функционала Карты жителя Красноярского края.

В Карту жителя включены такие функции как пониженная ставка по кредиту по Карте жителя «Студенческая» и «Пенсионная» и повышенная ставка по вкладу по Карте жителя «Пенсионная» при оформлении через Личный кабинет в Сбербанк Онлайн. Исходя из таких возможностей, вырастит число заявок и оформлений кредита по пониженной ставке, аналогично и по вкладу, но рассчитать эффект от внедрения данных функций невозможно, так как мы не можем предугадать число потенциальных заемщиков и потенциальных вкладчиков

Как уже говорилось выше, главная цель – привлечение новых клиентов за счет проекта «Карта жителя Красноярского края» к концу 2019 года.

По данным отдела прямых продаж Красноярского отделения ПАО Сбербанк доля держателей пластиковых карт в Красноярском крае на 2018 год составляет 58,5% от всего населения края. По нашим предположениям, полагаясь на опыт Республики Татарстан, благодаря внедрению проекта «Карта жителя Красноярского края» к концу 2019 года доля держателей пластиковых карт повысится ориентировочно до 63%.

Диаграмма 2 – Доля держателей банковских пластиковых карт ПАО Сбербанка в Красноярском крае.



Из диаграммы 2 видно, что в 2018 году был скачек роста доли держателей карт, которое связано с тем, что в 2017 году начался активный перевод клиентов ПАО Сбербанка с пластиковых карт международных платежных систем Visa и MasterCard на пластиковые карты национальной платежной системы МИР.

И для того, чтобы в 2019 году сохранить такой же темп роста доли держателей пластиковых карт ПАО Сбербанк, нужно привлечь новых клиентов путем реализации проекта «Карта жителя Красноярского края» и создать единый инструмент платежа для края за счет:

- 1) Создания и внедрения единого платежно-идентификационного инструмента для жителей с помощью проекта «Карта жителя Красноярского края» с интегрированными неплатежными приложениями;
- 2) Развития инфраструктуры бесконтактных и электронных платежей;
- 3) Получения прямого экономического эффекта для бюджета:

- а) повышения точности учёта посещений государственных и муниципальных учреждений здравоохранения, образования и социальной политики, льготных поездок на транспорте;
 - б) сокращения расходов бюджета на изготовление и печать идентификаторов жителей различными социальными службами (например на печать полисов ОМС на пластиковой карте).
- 4) Получения непрямого экономического эффекта для бюджета за счёт:
- а) формирования единой базы данных о жителях области для анализа, статистики и различных социологических опросов и расчетов;
 - б) экономии рабочего времени (например врачей) на идентификацию клиента (пациента);
 - в) повышения результативности планирования и действия органов государственного управления по оптимизации бюджетов, на основе использования массивов аналитических данных об активности владельцев карт;
 - г) внедрения инструментов контроля за целевым использованием средств.

Благодаря новым сервисам Красноярское отделение ПАО Сбербанк вместе с участниками проекта «Карта жителя Красноярского края» смогут привлечь не только новых клиентов, но и также новых партнеров – участников проекта для того, чтобы вместе улучшать качество обслуживания населения и делать сервисы еще доступнее и удобными.

Заключение

Проведенное исследование по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Красноярском крае позволяет сделать следующие обобщения и выводы.

В последние десятилетие идет активное развитие продуктов дистанционного банковского обслуживания для физических лиц. Связано это с тем, что на рынке банковского сектора появляется много новых конкурентов в борьбе за новыми клиентами. Банки вынуждены расширять каналы дистанционного банковского обслуживания для физических лиц, с целью удержания действующих клиентов и привлечения максимально возможного количества новых клиентов, а также с целью это сокращения операционного риска банковской деятельности.

Понятие «Дистанционное банковское обслуживание» может рассматриваться с различных точек зрения: начиная от такого узкого понятия, как предоставление кредитной организацией конкретных банковских услуг с использованием программно-аппаратного обеспечения до широкого сегмента банковского рынка. В данной работе мы рассматривали ДБО как эквивалент понятию «Интернет-банкинг», которое согласно Письму ЦБ РФ является «способом дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемым кредитными организациями в сети Интернет и включающим информационное и операционное взаимодействие с ними».

В рамках проведенного исследования был выполнен ряд задач:

- раскрыто понятие дистанционного банковского обслуживания физических лиц;
- проведена сравнительная характеристика организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в российских банках;

- проанализировано развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах;
- раскрыты особенности организации дистанционного банковского обслуживания и дана характеристика услуг в рамках ДБО в ПАО Сбербанк;
- определены направления развития дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк;
- разработаны предложения по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк через реализацию проекта «Карта жителя Красноярского края».

По итогам 2017 года по оценке рейтингового агентства Markswedd главными игроками на рынке дистанционного банковского обслуживания на данный момент являются «Тинькофф банк», ПАО Сбербанк, Росбанк и ВТБ24. ПАО Сбербанк занимает второе место среди лидирующих банков по ДБО.

На сегодняшний день в ДБО ПАО Сбербанк входят 76,3 тыс. устройств самообслуживания по всей России. Также на 2017 год ПАО Сбербанк имеет 56,8 млн уникальных активных пользователей удаленных каналов таких, как интернет – банк и SMS – сервис, 29,4 млн уникальных активных пользователей SMS – сервиса «Мобильный банк» и 32,6 млн уникальных активных пользователей мобильного приложения «Сбербанк Онлайн».

Своими ключевыми стратегическими приоритетами ПАО Сбербанк видит дальнейшее улучшение клиентского опыта, технологическое лидерство.

ПАО Сбербанк продолжает активно развивать свою платежную инфраструктуру и цифровые сервисы с целью увеличения безналичного бизнеса, и в 2017 доля безналичного оборота по розничным операциям достигла 60%. Более 35 млн карт Сбербанка снабжены бесконтактной технологией, которая позволяет совершить покупку «в одно касание».

Главная цель новой Стратегии 2020 – выход на новый уровень конкурентоспособности, дающий возможность конкурировать с глобальными

технологическими компаниями, оставаясь при этом лучшим банком для населения и бизнеса.

Исходя из проведенного анализа системы ДБО Красноярского отделения №8646 ПАО Сбербанк, были разработаны рекомендации по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц через реализацию проекта «Карта жителя Красноярского края».

Авторами исследования было предложено внедрение проекта «Карта жителя Красноярского края» на примере проекта «Карта жителя Республики Татарстан», который успешно был реализован в Республике Татарстан и пользуется большим спросом населения.

По данным был произведен расчет эффективности проекта и приблизительные сроки его окупаемости. Но главная цель проекта «Карта жителя Красноярского края» не получение максимально возможной прибыли для ПАО Сбербанк, а привлечение максимально возможного числа новых клиентов и повышение уровня качества обслуживания клиентов.

На наш взгляд, благодаря новым сервисам, Красноярское отделение ПАО Сбербанк вместе с участниками проекта «Карта жителя Красноярского края» смогут привлечь не только новых клиентов, но и также новых партнеров – участников проекта для того, чтобы вместе улучшать качество обслуживания населения и делать сервисы еще доступнее и удобными.

Предложенный путь совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц позволит добиться повышения доли держателей банковских пластиковых карт в Красноярском крае с 58,5% до 63% и позволит увеличить клиентскую базу в Красноярском отделении №8646 ПАО Сбербанк.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет – банкинга: Письмо ЦБ РФ от 31.03.2008 г. № 36-Т // Справочно – правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс»
2. Акимов Е. Угрозы и тренды 2016 // Информационная безопасность. –2016. – Режим доступа: <http://www.itsec.ru/articles2/Oborandteh/ugrozy-i-trendy-2016>
3. Банки.ру. Тинькофф Банк запустил универсальную финансовую платформу Tinkoff.ru. – 2016. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/friends/group/tcs-bank/blog/7653/>
4. Банки.ру. Markswebb обновило рейтинг банков по удобству управления вкладами через каналы ДБО. – 2017. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=8891382>
5. Банковское обозрение. Сбербанк раскрыл стратегию до 2020 года [Электронный ресурс]. – 2017. – Режим доступа: <https://bosfera.ru/press-release/sberbank-raskryl-strategiyu-do-2020-goda>
6. Бизнес-энциклопедия «Платежные карты» / А. С. Воронин [и др.]; под ред. А. С. Воронина. 2-е изд., М.: КНОРУС. - 2014. – 127 с.
7. Блог компании Positive Technologies. Уязвимости онлайн-банков 2016: лидируют проблемы авторизации // Информационная безопасность. –2016. – Режим доступа: <https://habr.com/company/pt/blog/307450/>
8. Долгушина, А.Я., Полтораднева Н.Л. Интернет – Банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и российский опыт / А.Я. Долгушина, Н.Л. Полтораднева // Стратегическое планирование развития предприятия. - 2014. – С. 207-212.

9. Дьячков, М. Н. Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания / М.Н. Дьячков // Национальный банковский журнал. – 2012. – № 1-2. – 174 с.
10. Единый Портал органов государственной власти и местного самоуправления «Официальный Татарстан». Карта жителя Республики Татарстан. [Электронный ресурс]. – 2017. – Режим доступа: <http://card.tatarstan.ru/>
11. Ершов, А.Н. Внедрение Карты жителя Республики Татарстан как способ организации эффективного государственного управления / А.Н. Ершов [и др.] // Социология. – 2017. – Т.25, №3. – С. 421-437.
12. Ивлиев, М.И. Векторы развития дистанционного банковского обслуживания в современной России / М.И. Ивлиев, Н.В. Коротаева // Экономика и экономические науки. – 2016. – Т.11, №10. – С. 21-26.
13. Карпов, А.С. Совершенствование мер защиты информации при дистанционном банковском обслуживании / А.С. Карпова // Информационная безопасность. – 2017. – №4. – С. 40-45.
14. Козырь, Н.С.. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития / Н.С. Козырь, А.В. Гетманова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – С. 14-25.
15. Коллектив Авторов. Дистанционное банковское обслуживание // Банковское дело. – 2010. – Режим доступа: http://thelib.ru/books/avtorov_kollektiv/distancionnoe_bankovskoe_obslyuzhivanie-read.html
16. Комлев, В. Себестоимость карт «Мир» будет ниже карт других платежных систем. [Электронный ресурс] / В. Комлев //Национальная система платежных карт. – 2015. – Режим доступа: http://www.nspk.ru/about/press/about_us/ia-tass-glava-nspk-sebestoimost-kart-mir-budet-nizhe-kart-drugikh-platezhnykh-sistem/?sphrase_id=32129

17. Коммерсант.ру. В республике выдали 37 тысяч «Карт жителей Татарстана». [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/doc/3638040>
18. Комсомольская правда. Зачем и как проводить оценку эффективности инвестиционного проекта. [Электронный ресурс]. – 2017. – Режим доступа: <https://www.kp.ru/guide/otsenka-investitsionnykh-proektov.html>
19. Коробова, Г.Г. Банковское дело: учебник для магистров / Г.Г. Коробова // - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М. - 2015. - С. 392-402.
20. Кудрявцева, Ю.В. Состояние интернет – банкинга в России сегодня: оценка, перспективы и возможности / Ю.В. Кудрявцева // Экономика и экономические науки. – 2016. – С. 48-60.
21. Кудряшов, В.С. Перспективы развития интернет – банкинга как услуги коммерческого банка / В.С. Кудряшов, Е.Ю. Птицын // Экономика и экономические науки. – 2017. – №6. – С. 18-21.
22. Куликов, Н.И. Банки уходят в сеть Интернета / Н.И. Куликов, Ю.В. Кудрявцева // Экономика и экономические науки. – 2016. – С. 2-10.
23. Кушу, С.О. Пластиковые карты как основной сектор безналичных расчетов / С.О. Кушу, Ю.А. Собка // Финансы и учет. – 2018. – №1. – С. 76-79.
24. Леденева, И. Ю. Нормативно-правовое регулирование отношений аутсорсинга / И.Ю. Леденева // Молодой ученый. – 2013. – №1. – С. 146-150.
25. Лямин, Л. В. Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход / Л.В. Лямин // М.: КНОРУС, ЦИПСИР. - 2011. С. 40.
26. Менеджмент качества ISO 9000. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.iso.org/iso/ru/iso_9000
27. Отчет Центрального банка РФ «Обзор финансовой стабильности за второй-третий кварталы 2016 года». – 2017. – №2. – С. 14 – 20.

28. Официальный сайт: ПАО Сбербанк. Сбербанк 2017. [Электронный ресурс] / Годовой отчет. – Режим доступа: http://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/Sberbank_Annual_Report_2017_RUS.pdf
29. Официальный сайт: ПАО Сбербанк. Стратегия развития Сбербанка 2020. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.sberbank.ru/ru/about/today/strategy_2020
30. Официальный сайт: ПАО Сбербанк. [Электронный ресурс]. Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк. – 2017. – Режим доступа: <http://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/UDBOdo280617.pdf>
31. Официальный сайт: Центральный банк Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cbr.ru/>
32. Плас Журнал. Карта жителя Республики Татарстан: итоги пилотного проекта. [Электронный ресурс]. – 2017. – Режим доступа: <http://www.plusworld.ru/daily/platezhnyj-biznes/391044-2/>
33. Пособие: Использование пластиковых карточек в банковском бизнесе. – Режим доступа: http://studbooks.net/1733328/ekonomika/istoriya_vozniknoveniya_razvitiya_distantsionnogo_bankovskogo_obslyuzhivaniya_fizicheskikh#63
34. Роганян, С.А. Способы продвижения банковских интернет – услуг в современных условиях / С.А. Роганян, Е.И. Березниченко, И.В. Кварацхелия // Финансы и кредит. – 2016. – №1. – С. 19-25.
35. Рудакова, О.С. Банковские электронные услуги / О.С. Рудакова // М.: Вузовский учебник, Инфра-М. – 2015. – С. 12-19.
36. Самсонова, Л.А. Дистанционное банковское обслуживание / Л.А. Самсонова // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. – 2017. - №2. – С. 81-91.

37. Самчетова, Н.В. Инновационный формат банковского обслуживания: планшет в руках клиента / Н.В. Самчетова // Банковские услуги. – 2015. – №3, - С. 29-32.
38. Ситникова, Е.И. Оценка электронного банковского обслуживания на примере ПАО Сбербанк / Е.И. Ситникова // Экономика и экономические науки. – 2017. – Т.12, №4. – С. 49-55.
39. Соколова, В.В. Информационные технологии в электронной коммерции [Электронный ресурс] / В.В. Соколова // Интернет – Банкинг. – 5 с. – Режим доступа: <http://www.myshared.ru/slide/55704/>
40. Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги / А.А. Тедеев // М.: ЭКСМО. – 2016. – 200 с.
41. Топалов, Р.В. Угрозы безопасности систем дистанционного банковского обслуживания / Р.В. Топалов, Т.Г. Чачуа // Информационная безопасность. – 2017. – №2. – С. 63-66.
42. Финансовый портал Казани. Карта жителя Республики Татарстан. [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <https://finansist-kazan.ru/consultant/competence/karta-zhitelya-respubliki-tatarstan/>
43. Черкашнев, Р.Ю. Использование современных информационных технологий в дистанционном обслуживании клиентов коммерческого банка / Р.Ю. Черкашнев // Социально – экономические процессы и явления. – 2014. – Т.9, №10. – С. 131-138.
44. Черкашнев, Р.Ю. Направления развития инновационной деятельности в коммерческом банке / Р.Ю. Черкашнев // Экономика и экономические науки. – 2017. – Т.12, №1. – С. 107-113.
45. Электронные расчеты в коммерческой деятельности / Гамов И.А. [и др.]; под ред. В.В. Дика. М.: Московская финансово-промышленная академия. – 2014.
46. Юсупова, О.А. Развитие и место дистанционного банковского обслуживания в банковской конкурентной среде / О.А. Юсупова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – С. 37-51.

47. e-Finance User Index 2016. – Режим доступа: <http://markswebb.ru/e-finance/e-finance-user-index-2016/>
48. Forrester Research 2016. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.forrester.com
49. Web-payment.ru. ВТБ24. – Режим доступа: <http://web-payment.ru/catalogitem/9/internet-banking/573/vtb24/>
50. Web-payment.ru. «Тинькофф банк». – Режим доступа: http://web-payment.ru/catalogitem/9/internet-banking/596/tin_koff/

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Таблица А.1 - рейтинг лидирующих банков по ДБО на 2017 год

1. Тинькофф Банк;
2. Сбербанк;
3. Промсвязьбанк;
4. Банк Москвы;
5. Московский Кредитный Банк;
6. Уральский Банк Реконструкции и Развития;
7. «Русский Стандарт»;
8. Росбанк;
9. «Уралсиб»;
10. ВТБ 24;
11. Хоум Кредит Банк;
12. Бинбанк;
13. «Открытие»;
14. «Санкт-Петербург»;
15. «Возрождение»;
16. Альфа-Банк;
17. СМП Банк;

Окончание приложения А

18. Райффайзенбанк;
19. Росгосстрах Банк;
20. Россельхозбанк;
21. «Зенит»;
22. «Советский»;
23. СКБ-Банк;
24. Газпромбанк;
25. «Югра»